图 1 线上零售商进入新市场的关键因素是什么？用户需要注意些什么？数字用户体验又是什么意思？

物流运输

享受最佳体验

在电子商务中，一个吸引眼球而且易于使用的网店是非常有益的。要想成功的完成电子商务，畅通无阻地物流运输就显得非常重要。物流运输专家 Omnipack 公司仔细研究了物流领域中的每一个工作步骤，向用户展示如何才能实现满足用户要求的物流流程。

更多精彩请扫描二维码

文 | Tomek Kasperski

物联网改变了人们长期以来的购物习惯：根据民意调查机构 Statista 公司 2019 年的一项调查，大约 94% 的互联网用户已经在网络上买过东西了。当用户在屏幕上点击“确认订单”的图标时，实际上启动了一套非常复杂的物流流程。订单接收、处理订购的商品、发货等等都可以在网店软件和仓库管理系统中查询。记录汇总了订货数据，核查可以供货的商品数量，并向用户通报有关信息。发货点、发票、发货地址、退货标签以及拣选配货单等都会自动打印出来。

拣选配货是物流企业中的一个重要成本费用因素。不仅仅是因为物流仓库、配送中心的建筑和设施有着很高的维护保养成本，而且这里的工作也不能轻易实现自动化。在电子商务的时代，一个用户订购的物品常常是不同大小、不同规格包装的产品。因此，不可能有效地利用自动化把这些大小不一的商品分类分组合理地包装在一起。在未来，可以预见人工手动拣选配货、包装仍然必不可少。同时，我们也希望手工包装可以变得更加快速、高效，以满足用户日益增长带来的快速交货要求。

图 2 如果缺少像载重货车等必要的设备和物流运输的专业技术知识，通常情况下将物流和非核心业务外包给服务公司是非常明智的举措

自主控制的物流是否外包

是否外包是许多线上零售商所面临的关键问题。线上零售商是否有足够的能力自行处理物资仓储和订单拣选以及后续的物流过程？有些线上零售商没有足够的仓储能力，有些没有足够的人力资源和时间。尤其是在线上商店快速增长的情况下，许多新入行的线上零售商还缺少必要的物流专业知识，必须通过招聘新员工来补齐物流领域的短板。一个可行的替代解决方案就是将物流服务和其他不是企业核心业务的外围工作包给服务商。那么，什么时候找外包服务商？为什么外包服务商是值得信赖的？

以下几点可以视为物流外包服务带来的好处：

1. 优化支出。降低和控制好运营成本；

2. 能够集中精力搞好自己的核心业务；

3. 有时间和精力掌握更好的现代化技术和专业知识；

4. 将自己有限的资源用于其他工作；

5. 处理其他困难事情，更好的控制物流；

6. 解决人事问题；

7. 优化售后服务，提高用户服务质量，提高用户满意度；

8. 获取更大的经营灵活性，提高自己的竞争力。

但并不是每一家线上零售商都能得到这些好处的。如果将这些优点与线上销售商的盈利能力挂钩的话就会看到两种情况：对那些订单波动不大的线上零售商以及有着相对稳定的销售渠道而且单位产品价值较低（例如食品）和仓储物流不太复杂（例如不需要单件发货）尤其是可以以托盘为单位发货的企业来讲，自己拥有存储和物流是可以获益的。通常这里指的是那些自己拥有仓储能力的零售商或者有着正规店面的、有规律的定期向 B2B 用户发货的零售商。

另一些线上零售商的情况则完全不同：对这些线上零售商来讲每一份订单都是“一次性”的，而且必须用相对复杂的方式拣选配货和包装。这些线上销售商的季节性波动幅度常常高于平均水平。因此，在电子商务领域中线上零售商将物流外包给服务商常常都是有利可图的。像 Omnipack 公司这样的物流公司能够用自己的一个仓库为多家用户提供服务，因此也可以降低整体的运营成本。另外，通过专业化的运营，物流公司也掌握了一定的专业技术知识和技能，而这些知识和技能往往都是单个零售商要花费很大气力才能获得的。像 Omnipack 公司这样的物流中心可以与用户一起设计物流运输流程，确保每个包裹、每份订单都能按照用户的意愿发送。

成功地发货

物流过程的最后环节也是最重要的一个环节：消费者希望快捷、安全和低价收到订购的商品并有无条件退货的可能性。而这对于那些希望降低成本的零售商来讲，运费无疑是一个重要的成本费用因素。在这方面，Omnipack 公司也能发挥重要作用。首先，Omnipack 公司利用软件解决方案将所有的发货过程无缝地连接为一个整体，组成高效的物流运输链。其次，Omnipack 公司为线上零售商提供了多种运输选项。由于它们拥有很大的物资存储能力，每个月发送数千个包裹，因此可以成为用户最佳的物流运输合作伙伴。MM